

L'OUTIL DIAGNOSTIQUE DE LA QUALITÉ D'UN ÉTABLISSEMENT DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

1. PROCESSUS DIRECTION

Critères et sous-critères du processus	Exemples de ressources et d'indicateurs
1.1. L'établissement présente une vision claire de son cadre institutionnel :	
1.1.1. des finalités de l'EPS	Article 7 du décret 16 avril 1991
1.1.2. des instances régissant l'EPS	Commission de concertation : articles 15 à 25 du décret 16 avril 1991 Conseil supérieur : articles 78 à 81 du décret 16 avril 1991
1.1.3. des missions, de la vision, des valeurs qui lui sont propres	Projet éducatif du pouvoir organisateur, projet d'établissement, code de bonne conduite, ...
1.1.4. des domaines et des offres de formation qu'il propose en rapport avec l'environnement socio-économique de la région	Présentation des sections et UF organisées par secteur dans l'établissement (brochures, dépliants, sites internet, affiche, ...)
1.2. L'établissement a défini une stratégie organisationnelle :	
1.2.1. par le développement d'une vision claire en matière de valeurs à promouvoir, transmise par les membres du personnel	Respect des valeurs par les membres du personnel dans le contact avec les parties prenantes
1.2.2. par la définition d'objectifs prioritaires en fonction des attentes et besoins des parties prenantes (personnels directeur, enseignant, administratif, éducatif, étudiants, diplômés, employeurs, ...)	Plan d'objectifs à atteindre à court, moyen et long terme Rapport d'activités (commission administrative...)
1.2.3. par la traduction des objectifs en plan d'actions ou en activités pour les différents services (enseignement, administration, technique...)	Définition claire des rôles et tâches de chacun (organigramme de fonctions) Lettre de mission pour les fonctions de sélection
1.2.4. par la mise en œuvre des différentes activités administratives, pédagogiques, logistiques, techniques,	Procédures, outils ou ressources (logigrammes, fiches procédures, notes internes ou de service, avis, logiciel de gestion d'établissement, circulaires, directives...)

... de l'établissement de manière structurée	Planification du calendrier des UF des différents cursus à organiser
1.2.5. par la mise en œuvre d'une démarche qualité	Coordonnateur Qualité, groupe qualité, actions qualité, évaluation, suivi
1.2.6. par la mise en place et le suivi d'actions d'amélioration préventives et correctives	Rapport d'activité et de suivi des décisions et actions du groupe qualité
1.2.7. par le recours à des mécanismes participatifs et concertés	Conseil de participation des étudiants, conseil des études (suivi pédagogique), travail en équipe, groupe de projets ...
1.3. La Direction connaît ses responsabilités et manifeste son engagement pour son établissement :	
1.3.1. par l'exécution des missions et des tâches qui lui sont assignées	Lettre de mission, dispositif d'évaluation décrétable de la direction
1.3.2. par la promotion de l'image et de la visibilité de l'établissement	Publicité, participation et/ou organisation de manifestations, salons, logos, charte graphique ...
1.3.3. par la création et le maintien d'une communication interne des informations	Farde professeurs, farde ou carnet d'équipe, affichage d'avis dans les salles de détente, courrier, mail, réunion d'équipe... Communication des résultats du processus d'évaluation de la qualité (actions d'amélioration mises en place)
1.3.4. par l'accueil et l'encadrement des personnels, y compris ceux nouvellement engagés	Notes d'information à l'attention du nouvel engagé (organisation interne, ...), bibliothèque, salle de détente, accès internet, séances d'accueil, accès aisé aux informations, ...
1.3.5. par le développement d'un climat de travail promouvant une culture d'ouverture, de dialogue, d'échange de connaissances	Pour les personnels et les étudiants : <ul style="list-style-type: none"> - Echange de bonnes pratiques, de compte rendu de conférences ou de formation, de références, de notes de cours, campus numérique ... - Environnement de travail (accès, accueil, disponibilité, propreté, ...) - Espace de convivialité (salle étudiants/professeurs, ...) - Délégués de classe
1.3.6. par le soutien et la valorisation des initiatives et des engagements des personnes	Remerciements (oraux, écrits, ...) Présentation de projets ou d'initiatives par voie de presse, d'affichage, d'avis, de séances d'information,

	site Web... avec mise en avant des acteurs
1.3.7. par la prise de positions et/ou de décisions permettant la résolution des problèmes et des conflits	Entretien, écoute, voire confrontation des parties prenantes, décision
1.3.8. par le respect du règlement de travail et des normes de sécurité	Diffusion du règlement général du travail et accusé de réception Procès verbaux des exercices d'incendie Affiliation à la médecine du travail Plan d'amélioration et de la sécurité du bien-être au travail
1.4. L'établissement développe son champ d'activités par une politique de partenariats :	
1.4.1. en interne, entre les différents services (personnel, comptabilité, ...)	Rencontres interpersonnelles pour mettre en place de modes opératoires entre services tenant compte des contraintes et obligations de chacun
1.4.2. avec les parties prenantes de l'institution (étudiants, employeurs, entreprises, autres établissements d'enseignement, secteur public...)	Conventions mises en place (nombre et types) - Exemples : convention de stage, conventions (Forem, Actiris, Bruxelles Formation, fonds structurels, entreprises, ...) Développement de filières de formation porteuses et innovantes
1.4.3. avec des organismes de recherche	Collaboration à des programmes de recherche et de développement (entreprises, université, département de recherche privée, partenariat public/privé, pôles de compétitivité...) Activités de stage et sujets des épreuves intégrées Journée scientifique organisée par l'établissement Participation à des concours, des appels à projets ...
1.5. L'établissement est un acteur du développement durable de sa région :	
1.5.1. par des activités citoyennes	Ouverture au public : conférences, mess, commerce équitable ... Développement des commerces locaux (photocopies, sandwicherie...) Ouverture au tissu associatif Mobilité : transports en commun, voirie... Participation au plan de cohésion sociale de la ville

1.5.2. par une gestion de l'impact de ses activités sur l'environnement	Consommation d'énergie (régulation chauffage et électricité, choix de matériaux à caractère écologique, ...) Tri et élimination des déchets Contrôle des nuisances avec l'environnement local (bruits des ateliers, sonneries, alarmes, pollution, ...) Sensibilisation du personnel technique Respect du code du bien-être au travail
1.5.3. par des activités économiques, sociales, culturelles	Vision pro-active, stratégique comme facteur de développement
2. PROCESSUS EDUCATION	
Critères et sous-critères du processus	Exemples de ressources et d'indicateurs
2.1. L'établissement planifie une offre de formation pertinente en tenant compte :	
2.1.1. des besoins et des demandes des différentes parties prenantes internes (pouvoirs organisateurs, enseignants, étudiants, ...) et externes (partenaires, employeurs, environnement socio-économique, culturel ...)	Réunion de concertation (entreprises, services publics, pouvoirs organisateurs, enseignants, étudiants,...) Commissions sous-régionales
2.1.2. des offres de formation déjà existantes sur la région	Consultation avec les acteurs intéressés (commissions sous-régionales, commissions sous-régionales de l'emploi, comité sub-régional de l'emploi, autres directions d'établissement, différents pouvoirs organisateurs, enseignement de plein exercice, autres opérateurs de formation, ...)
2.1.3. des ressources et moyens actuels, prévisionnels/disponibles à court et à moyen terme (financiers, matériels, humains...)	Moyens et ressources disponibles (tableau des postes budgétaires, inventaire des équipements, tableau des attributions, profil des chargés de cours ...)
2.2. L'établissement assure une information claire, correcte, précise et personnalisée au candidat sur :	
2.2.1. l'organisation des études	Guide qualité : logigramme et fiche procédure « Informer le candidat étudiant » Guide qualité : logigramme et fiche procédure

	« Inscrire l'étudiant»
2.2.2. les engagements et obligations individuels attendus	Signature divers documents (fiche d'inscription, contrat de stage, ...), participation aux cours, travaux, charge effective de travail ...
2.2.3. les équipements et services	Équipements à disposition (laboratoires, classes de technique, centre de documentation, accès Internet, ...) et individuels (photocopies, équipement spécifique, ...) Service social
2.3. L'établissement organise l'admission de l'étudiant à l'UF conformément aux dispositions réglementaires :	
2.3.1. par la vérification des capacités préalables requises de l'apprenant à l'UF ou du titre pouvant en tenir lieu	Guide qualité : logigramme et fiche procédure « Inscrire l'étudiant»
2.3.2. par la constitution du dossier complet d'inscription	Guide qualité : logigramme et fiche procédure « Inscrire l'étudiant»
2.4. L'établissement promeut un dispositif de reconnaissance des capacités acquises :	
2.4.1. pour l'admission dans une UF	Guide qualité : logigramme et fiche procédure « Reconnaître les capacités acquises pour l'admission dans une unité de formation » Unités de formation pour l'enseignement secondaire inférieur, l'enseignement secondaire supérieur, l'enseignement supérieur : Orientation/guidance : gestion d'un processus de reconnaissance des capacités acquises ROI
2.4.2. pour la sanction d'une ou de plusieurs UF d'une section	Guide qualité : logigramme et fiche procédure « Reconnaître les capacités acquises dans le cadre de la sanction des études d'une ou de plusieurs unités de formation composant une section»
2.4.3. pour la dispense d'une partie des activités d'enseignement	Unités de formation pour l'enseignement secondaire inférieur, l'enseignement secondaire supérieur, l'enseignement supérieur : Orientation/guidance : gestion d'un processus de reconnaissance des capacités acquises ROI

2.5. L'établissement assure le suivi pédagogique efficace des activités d'enseignement, y compris les stages et les épreuves intégrées :	
2.5.1. par la mise à disposition, la prise de connaissance du dossier pédagogique	Possession du dossier pédagogique par le chargé de cours Guide qualité : logigrammes et fiches procédures « Organiser et mettre en œuvre une unité de formation, une unité de stage, une épreuve intégrée »
2.5.2. par le respect du programme fixé dans le dossier pédagogique en intégrant les évolutions techniques, scientifiques ...	Plan des activités menées Evaluation des activités pédagogiques
2.5.3. par le développement d'une approche pédagogique qui facilite l'apprentissage et adaptée à un public adulte	Contrat (organisation du cours, stage, EI...), mémento, carnet de stage, encadrement individuel et collectif (stage et EI), présentation aux étudiants des objectifs et des modalités d'évaluation...
2.5.4. par l'utilisation de supports et de ressources appropriés	Notes de cours, matériel didactique, ressources matérielles et technologiques, ...
2.5.5. par la participation aux différentes réunions du Conseil des études	Réunion de suivi pédagogique du Conseil des études
2.5.6. par un dispositif d'évaluation en adéquation avec le seuil de réussite des capacités terminales	Grille d'évaluation
2.5.7. par le respect des consignes garantissant la protection, la sécurité et l'hygiène des personnes	Dossier médical, règles de sécurité et d'hygiène Guide qualité : logigramme et fiche procédure « Assurer les mesures de protection des stagiaires »
2.5.8. par le respect des consignes garantissant la protection des équipements et du matériel	ROI labo, sécurité...
2.6. L'établissement organise, de manière transparente, la sanction des activités d'enseignement :	
2.6.1. par la délibération de chaque unité de formation	Convocation, préparation des documents (feuille de saisie de points, tableau de délibération, ...) Evaluation(s) de l'acquisition des capacités terminales Guide qualité : logigrammes et fiches procédures « Organiser et mettre en œuvre une unité de formation, une unité de stage, une épreuve intégrée »
2.6.2. par la justification des décisions de sanction	Justification et motivation par rapport à toutes les capacités terminales, attestations de réussite,

	certificats, brevets et diplômes, documents d'ajournement, motivation de refus Guide qualité : logigrammes et fiches procédures « Organiser et mettre en œuvre une unité de formation, une unité de stage, une épreuve intégrée »
2.6.3. par l'affichage/la publication des résultats	Guide qualité : logigrammes et fiches procédures « Organiser et mettre en œuvre une unité de formation, une unité de stage, une épreuve intégrée »
2.6.4. par le suivi des recours internes	Guide qualité : logigramme et fiche procédure « Assurer le suivi d'un recours interne »
2.6.5. par une information sur la procédure de recours externe	Guide qualité : logigramme et fiche procédure « Informer à propos de la procédure du recours externe »
3. PROCESSUS SUPPORT	
Critères et sous-critères du processus	Exemples de ressources et d'indicateurs
3.1. L'établissement mène une gestion de la dotation périodes pour la bonne réalisation de ses objectifs :	
3.1.1. par l'utilisation complète de sa dotation organique et sans dépassement	Calcul des périodes utilisées (logiciel, ...) Liaison avec le système informatique de l'administration Dépêche d'utilisation des périodes transmise par l'administration
3.1.2. par l'analyse de l'évolution de sa dotation	Taux d'évolution
3.1.3. par l'analyse de l'évolution des périodes-élèves pondérées (PEP) et de son encadrement	Taux d'évolution
3.1.4. par l'utilisation de sources de financement et de partenariat complémentaires	Nombre de périodes d'interventions extérieures recherchées (conventions,...)
3.2. L'établissement assure, avec précision et dans les délais, une gestion administrative informatisée :	
Tableaux de bord (outils de planification des démarches administratives)	
3.2.1. des documents administratifs liés à son organisation	Voir les réglementations Par exemple, Document 6 bis : calendrier général, horaire du personnel non-enseignant

	<p>Conversion de périodes en emplois d'encadrement (ou vice/versa) Demande d'ouverture (8bis ou 8 ter simplifié) d'une UF ou d'une section Demande d'admission aux subventions pour toute UF ou section non encore admise aux subventions ou en convention Ouverture des différentes UF (doc A) Document d'utilisation de la dotation -doc 2 : comptage des étudiants (1/10 et 5/10), répartition des périodes de l'UF par année civile, dédoublement, part supplémentaire, ... ; Documents de répartition des attributions (doc 3) : répartition des périodes de l'UF entre les enseignants (chargés de cours et experts) avec indication des codes liés au statut, aux conventions... Horaires de chaque UF Liste des étudiants susceptibles d'être diplômés, brevetés ou certifiés Registre des droits d'inscription Registre des étrangers</p>
<p>3.2.2. des dossiers individuels des personnels enseignant et non enseignant</p>	<p>Voir les réglementations Par exemple, Déclarations DIMONA et suivi Fiche signalétique d'immatriculation d'entrée en fonction ou de modification ; déclaration de cumul ; extrait de casier judiciaire datant de moins de 6 mois (modèle 2 uniquement); extrait d'acte de naissance ; copie des titres de capacité (diplômes, certificats,...) ; « PROM S12 » : demande d'avance – notification des attributions..; compléments au dossier : Dérogation de titre du groupe B : enseignement secondaire (avec demande d'avis préalable si nécessaire); Demande de valorisation de l'expérience utile ; Dérogation de nationalité ; Dérogation au régime linguistique ; Dérogation de l'enseignement supérieur ; Déclaration sur l'honneur pour le précompte professionnel ... ;</p>

	Déclaration de cumul ; « PROM S12 » : demande d'avance - notification des attributions ; contrat d'emploi conclu entre l'expert et le chef d'établissement ou le représentant du PO ; document signé par le chef d'établissement certifiant que l'expert répond bien au profil défini ; extrait de casier judiciaire datant de moins de 6 mois (modèle 2 uniquement) ; relevé des prestations mensuelles des experts ; dérogation de nationalité, dérogation au régime linguistique ...
3.2.3. des procédures relatives aux aspects statutaires des personnels enseignant et non enseignant	Voir les réglementations Par exemple, Mises en disponibilité, des réaffectations, des remises au travail ou de perte partielle de charge, temporaire prioritaire, nomination, changement d'affectation, congés, absences, mesures disciplinaires, pensions ...
3.2.4. des documents délivrés à la demande des étudiants ou des personnels enseignant et non enseignant	Attestations trimestrielles CEP, convention de formation CPAS, allocations familiales, ... Attestations de service, C4, ...
3.2.5. des éléments constitutifs des dossiers étudiants	Guide qualité : logigrammes et fiches procédures « Inscrire l'étudiant »
3.2.6. des documents liés à l'organisation des UF	Listes de présences des différentes activités d'enseignement, PV admission, PV délibération du Conseil des études, horaire, ...
3.2.7. des titres d'études	Attestations, diplômes, brevets, certificats, suppléments au diplôme
3.3. L'établissement élabore une politique efficiente des équipements et/ou bâtiments en tenant compte :	
3.3.1. du budget octroyé	Répartition des achats, gestion des travaux
3.3.2. d'un plan prévisionnel et du plan stratégique de l'établissement	Plan à court, moyen et long terme
3.3.3. des besoins et demandes des parties prenantes	Récolte des besoins et demandes (fiche à compléter, ...)
3.3.4. des priorités et des objectifs de l'institution	Recherche des équipements et/ou de l'infrastructure les plus adéquats
3.3.5. des évolutions technologiques	Recherche des avancées technologiques dans les domaines concernés (adaptation des équipements, modernisation des infrastructures, ...)

3.4. L'établissement exploite et gère les ressources matérielles efficacement :	
3.4.1. par la détermination de l'occupation des locaux, laboratoires, ateliers en fonction des types de cours et du nombre d'étudiants	Tableau d'occupation des locaux en fonction des jours et heures de la semaine pour les différentes UF organisées
3.4.2. par la détermination et la mise en place au sein des classes du matériel didactique et des équipements matériels adéquats, fonctionnels et adaptés au dossier pédagogique	Plan d'équipement et de maintenance des équipements
3.4.3. par la mise en conformité des règles de sécurité et d'hygiène ainsi que par le respect de la réglementation relative au bien-être au travail	Analyse de risques (laboratoire, ateliers, local archives, ...), réglementations du bien-être au travail, rapport de visite de la médecine du travail ...
3.4.4. par la mise en place de dispositifs relatifs à l'accessibilité des enseignements, en particulier pour les personnes à mobilité réduite (heures d'ouverture, situation de l'établissement, parking...)	Aménagements de l'accessibilité (signalisations, panneaux d'orientation, affichage, ...)
3.4.5. par l'intégration d'une politique de gestion des déchets et d'élimination sans danger des produits toxiques	Poubelles permettant les tris des déchets, évacuation spécifique des déchets toxiques, recyclage du papier, politique d'économie des consommables, ...
3.5. L'établissement, en relation et sous la responsabilité du Pouvoir organisateur, gère les ressources humaines avec rigueur et pertinence :	
3.5.1. par la définition des fonctions, compétences et responsabilités de chacun	Profil de fonctions
3.5.2. par l'application d'une procédure de recrutement et de sélection dans le cadre statutaire fixé ou la législation en vigueur	Appel aux candidats
3.5.3. par la désignation des personnels administratifs, enseignants et experts en fonction des titres et/ou des compétences attendues, du statut et des délais imposés	Procédure de désignation
3.5.4. par l'évaluation transparente des différentes activités des personnels	Remise aux personnels de la grille d'évaluation des activités, rapport et entretien professionnel d'évaluation

3.5.5. par l'actualisation, la réorientation, le développement et la promotion des compétences techniques, disciplinaires, pédagogiques des chargés de cours et des autres personnels	Portefeuille de compétences Plan de formation des personnels Suivi de formation continue
3.6. L'établissement gère le classement et l'archivage des documents de manière structurée :	
3.6.1. selon des critères de classement simples, partagés par toutes les personnes concernées	Endroits, codes de rangement (critères d'entrée, thématiques, ...)
3.6.2. selon les règles de protection des documents	Accès des documents : respect de la vie privée
3.6.3. selon les règles légales de conservation des documents	<p>Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 juin 2004 fixant les modalités de reconnaissance des capacités acquises pour l'accès aux études , le cours et la sanction de celles -ci dans l'enseignement de promotion sociale</p> <p>Arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant règlement général des études de l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1 du 20 juillet 1993 (M.B. 22-09-1993) - Article 43. - § 1^{er} et 2</p> <p>Arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1 du 20 juillet 1993 (M.B. 22-09-1993) - Article 42. - § 1^{er} et 2</p> <p>Arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant règlement général des études de l'enseignement supérieur de promotion sociale de type long et de régime 1 du 22 juin 1999 (M.B. 20-08-1999) - Article 42. - § 1^{er} et 2</p> <p>Circulaire PS 288/94 : Enseignement de promotion sociale de régime 1 - Fiches « sanction des études » dans l'enseignement secondaire de promotion sociale de régime 1 (Chapitre 2.6. Documents officiels - 2.6.1 Des procès-verbaux et documents à conserver) - Fiches « sanction des études » dans l'enseignement supérieur de promotion sociale de type court et de régime 1 (Chapitre 3.6. Documents officiels - 3.6.1 Des procès-verbaux et documents à conserver)</p>

4. PROCESSUS EVALUATION

Critères et sous-critères du processus	Exemples de ressources et d'indicateurs
4.1. L'établissement met en place un dispositif d'évaluation interne structurel, opérationnel, adapté à ses spécificités en :	
4.1.1. utilisant des moyens et outils visant le pilotage du dispositif d'évaluation interne	Guide qualité : outil diagnostique de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale ; Tableau Forces-Faiblesses- Risques-Opportunités ; Fiche d'action ... Réunions : commission d'évaluation interne, ...
4.1.2. identifiant et planifiant les modalités de réalisation du dispositif	Qui ? Quoi ? Quand ? Comment ? Convocation, ordre du jour, PV, suivi des décisions Système informatisé de support (questionnaires de satisfaction et traitement des résultats par un logiciel informatique, ...)
4.2.L'établissement récolte, mesure des données sur :	
4.2.1. la satisfaction des parties prenantes	Questionnaires de satisfaction des personnels, des étudiants, des diplômés, des anciens diplômés, des employeurs portant sur les enseignements, les programmes, le fonctionnement et l'image globale de l'établissement Taux d'absentéisme (étudiants et personnels) Plaintes
4.2.2. le produit de son enseignement	Taux de réussite aux UF Diplômés (nombre, âge, sexe, origine socio-économique ...) Abandon et échec (taux, questionnaire/entretien de suivi sur les causes ...) Taux de recours
4.2.3. les résultats de son enseignement	Analyse de l'insertion socioprofessionnelle des étudiants, des diplômés Analyse de la satisfaction globale des étudiants (épanouissement lié à l'insertion sociale, au sentiment de valorisation personnelle, ...) Analyse de la satisfaction des employeurs
4.2.4. les caractéristiques du public	Statistiques étudiants : âge, sexe, lieu de domicile,

	<p>mode transport, origine géographique, socio-économique, statut social, professionnel ...</p> <p>Engagement : degré de motivation, investissement (suivi des cours, charge de travail à domicile ...)</p>
4.2.5. les caractéristiques des personnels	<p>Statistiques : proportion enseignants/experts, définitifs/temporaires, âge, sexe, titres, formation continue (enseignement-métier), expérience professionnelle ...</p>
4.3. L'établissement dégage ses forces, faiblesses, risques et opportunités par le traitement des données récoltées	<p>Guide qualité : outil diagnostique de la qualité d'un établissement de l'enseignement de promotion sociale ; Tableau Forces-Faiblesses-Risques-Opportunités ; Fiche d'action ...</p> <p>Rapports de visite de l'Inspection</p> <p>Rapport final de synthèse - Rapport transversal de l'évaluation de cursus émanant de l'Agence</p>